Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0147

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	13 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Onder valse voorwendselen is € 1.200,11 van zijn betaalrekening afgeschreven. Hij stelt dat de bank actie had moeten ondernemen vanwege het ongebruikelijke karakter van de transacties. De commissie komt tot het oordeel dat de consument zelf verantwoordelijk is voor de uitgevoerde betalings-transacties. Het is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 Op 3 augustus 2025 heeft de consument een advertentie geplaatst op marktplaats voor de verkoop van zijn printer. Een geïnteresseerde nam contact met hem op en stuurde hem een link om het betaalproces te starten. De consument heeft de link gevolgd en kwam in een chatomgeving terecht. Op instructie van de persoon waarmee hij in gesprek was, heeft hij zijn identiteit geverifieerd en persoonlijke details gedeeld, waaronder creditcardinformatie.

De consument heeft vervolgens enkele transacties goedgekeurd onder het voorwendsel dat dit onderdeel was van het verificatieproces.

2.3 Van de betaalrekening van de consument is achtereenvolgens € 299,-, € 299,-, € 298,- en € 298,- afgeschreven. Na de vierde transactie heeft de consument het contact verbroken. Direct daarna heeft hij de bank gebeld om melding te maken van fraude. Zijn verzoek om de transacties terug te draaien is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert terugbetaling van € 1.200,11. Hij voert aan dat, hoewel hij de transacties heeft geauthoriseerd, hij daarbij misleid is. Hij dacht een legitiem betalingsproces te doorlopen op het vertrouwde platform van Marktplaats. De bank had het ongebruikelijke karakter van de transacties moeten opmerken en de consument moeten waarschuwen of de transacties tijdelijk moeten blokkeren.

Het verweer

2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over beslissen?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank het bedrag van € 1.200,11 aan de consument moet terugbetalen. De commissie merkt op dat zij het betreurt wat de consument is overkomen. In lijn met haar eerdere uitspraken[1] is de commissie echter van oordeel dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade van de consument. Dit wordt als volgt toegelicht.

Toegestane transactie

3.2 Een betalingstransactie die volgens de tussen de bank en de consument overeengekomen procedure is goedgekeurd, wordt gezien als een toegestane betalingstransactie (artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW)).

3.3 Vast staat dat de consument de betreffende betalingstransacties heeft goedgekeurd volgens de overeengekomen procedure. Dat de consument daarbij is misleid, maakt dat niet anders. De betalingstransactie kwalificeert daarom als toegestane betalingstransactie in de zin van artikel 7:522 BW. Bij toegestane betalingstransacties is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is.

[1] O.a. GC Kifid nrs. 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2025-0528 en 2025-0639. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

De bank was zelfs gehouden deze transactie uit te voeren, zo volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW. Op basis hiervan is de bank dan ook niet gehouden tot vergoeding van de door de consument geleden schade.[2]

Zorgplicht

3.4 Voor de bank kan een verplichting tot schadevergoeding toch bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

3.5 Op de bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalings-transacties te monitoren.[4] Uit het voorgaande volgt dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van een betalingstransactie zonder onderzoek te doen.

3.6 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan wel van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[5] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').[6] Het criterium dat hierbij geldt, is dus of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.7 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransactie een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Zo is niet gebleken dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Daarom kon in dit geval dan ook niet van de bank worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

Conclusie

3.8 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden.

---

[2] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023- 0307, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.
[3] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.
[5] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[6] Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

Ook is niet gebleken dat er een wettelijke of contractuele verplichting is op grond waarvan de bank de schade van de consument zou moeten vergoeden. De klacht is ongegrond en de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek 7

Artikel 7:522

1 *Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*

2 *De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt. (...)*

Artikel 7:533

1 *Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*

2 *De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving — of stelt deze ter beschikking — op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.*

3 *In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.*

4 *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt. 5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.*